



Pengaruh Tingkat Pendapatan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening

As'sya Sulkhati Baeduri¹, Dumadi², Roni³, Anisa Sains Kharisma⁴, Nasiruddin⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Muhadi Setiabudi Brebes

¹assyabaeduri09@gmail.com, ²dumadi_adi@yahoo.co.id, ³roni.umus18@gmail.com, ⁴anisasains08@gmail.com,

⁵nasir.brebes@gmail.com

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) berperan penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, realisasi penerimaan PBB-P2 di Desa Krasak, Kecamatan Brebes, menunjukkan tren penurunan selama periode 2023–2025. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh tingkat pendapatan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 2.715 wajib pajak PBB-P2, dengan sampel sebanyak 96 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) berbantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ($T = 3,582$; $p = 0,000$) serta kepatuhan wajib pajak ($T = 4,714$; $p = 0,000$). Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan ($T = 2,592$; $p = 0,010$), tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($T = 1,024$; $p = 0,306$). Kualitas pelayanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($T = 0,510$; $p = 0,610$) dan tidak mampu memediasi pengaruh tingkat pendapatan maupun pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik dengan nilai R^2 sebesar 0,903 untuk kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, tingkat pendapatan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB-P2, sedangkan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan belum mampu meningkatkan kepatuhan secara langsung maupun melalui mekanisme mediasi.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, SEM-PLS.

Abstract

Taxpayer compliance in paying the Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) plays a crucial role in increasing Regional Original Revenue (PAD). However, PBB-P2 revenue realization in Krasak Village, Brebes District, exhibited a declining trend during the 2023–2025 period. This study aims to analyze the effects of income level and tax knowledge on taxpayer compliance, with tax service quality serving as an intervening variable. A quantitative approach with a causal associative research design was employed. The study population consisted of 2,715 PBB-P2 taxpayers, from which 96 respondents were selected using simple random sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with SmartPLS software. The findings indicate that income level has a positive and significant effect on tax service quality ($T = 3.582$; $p = 0.000$) and taxpayer compliance ($T = 4.714$; $p = 0.000$). Tax knowledge positively influences tax service quality ($T = 2.592$; $p = 0.010$) but has no significant effect on taxpayer compliance ($T = 1.024$; $p = 0.306$). Furthermore, tax service quality has no significant effect on taxpayer compliance ($T = 0.510$; $p = 0.610$) and does not mediate the relationship between income level, tax knowledge, and taxpayer compliance. The research model demonstrates excellent predictive capability, with an R^2 value of 0.903 for taxpayer compliance. These findings suggest that income level is the primary determinant of PBB-P2 taxpayer compliance, whereas tax knowledge and tax service quality are not sufficient to directly or indirectly improve taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance, Income Level, Tax Knowledge, Tax Service Quality, SEM-PLS.

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berfungsi sebagai instrumen pembiayaan pembangunan nasional maupun daerah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada negara berdasarkan undang-undang tanpa memperoleh imbalan secara langsung, dan hasilnya digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Dalam sistem perpajakan Indonesia, pajak terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah, salah satunya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan

Perkotaan (PBB-P2). Sejak dialihkannya kewenangan pengelolaan PBB-P2 kepada pemerintah daerah melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak ini menjadi salah satu komponen penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta mendukung pelaksanaan otonomi daerah.

Keberhasilan penerimaan PBB-P2 sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesediaan masyarakat untuk membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga mampu meningkatkan penerimaan negara maupun daerah. Sebaliknya, rendahnya kepatuhan akan mendorong terjadinya penundaan pembayaran, penghindaran, bahkan pengabaian kewajiban perpajakan yang berdampak pada berkurangnya penerimaan pemerintah (Yuniar & Saputra, 2022). Tingginya kepatuhan wajib pajak juga terbukti memiliki hubungan positif dengan peningkatan penerimaan pajak karena semakin banyak wajib pajak yang memenuhi kewajibannya, semakin besar pula pendapatan yang diterima pemerintah untuk membiayai pembangunan (Hidayat & Gunawan, 2022). Oleh sebab itu, sosialisasi perpajakan dan peningkatan pemahaman masyarakat menjadi langkah penting dalam mendorong kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Selain kepatuhan, kemampuan ekonomi masyarakat, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang turut menentukan keberhasilan pembayaran PBB-P2. Pengetahuan perpajakan yang baik mampu meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai fungsi pajak, tata cara pembayaran, serta konsekuensi hukum apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela (Dewi & Sumantri, 2024). Sejalan dengan teori fiscal psychology, pemahaman yang tinggi terhadap sistem perpajakan dan meningkatnya kepercayaan kepada pemerintah akan memperkuat tax morale sehingga masyarakat lebih bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa paksaan (Torgler, 2007). Selain itu, pelayanan perpajakan yang cepat, transparan, responsif, dan mudah diakses juga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB-P2 (Rizal & Pratama, 2023).

Permasalahan kepatuhan pembayaran PBB-P2 masih terlihat di Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes. Berdasarkan data realisasi PBB-P2 tahun 2025 per 2 April 2026, tingkat realisasi keseluruhan baru mencapai 11,22%, dengan beberapa desa masih menunjukkan capaian yang sangat rendah, seperti Desa Kaliwlingi sebesar 0,22% dan Desa Krasak sebesar 1,82%. Secara khusus, realisasi penerimaan PBB-P2 Desa Krasak selama periode 2023–2025 mengalami tren penurunan, yaitu dari 84,34% pada tahun 2023 menjadi 77,74% pada tahun 2024 dan kembali menurun menjadi 72,00% pada tahun 2025. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan target penerimaan belum mampu diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak. Rendahnya capaian tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik pendapatan masyarakat yang tidak menentu, rendahnya pemahaman mengenai kewajiban perpajakan, serta pelayanan perpajakan yang belum sepenuhnya optimal di tingkat desa.

Berdasarkan berbagai temuan empiris, tingkat pendapatan yang lebih baik memberikan peluang lebih besar bagi masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu, sedangkan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan yang baik terbukti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 (Momuat et al., 2022; Wulandari et al., 2022). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pengaruh langsung antara tingkat pendapatan, pengetahuan pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Peran kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening masih relatif jarang dikaji, sehingga masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh tingkat pendapatan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak PBB-P2 di Desa Krasak, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Desa Krasak, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes, pada periode Januari hingga Mei 2026. Lokasi tersebut dipilih karena Balai Desa Krasak berperan dalam pengelolaan, pengawasan, dan administrasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), sehingga mampu menyediakan data yang relevan dan menggambarkan kondisi aktual terkait permasalahan penelitian. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal yang bertujuan menganalisis pengaruh tingkat pendapatan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening. Sesuai pendapat Sugiyono (2022), pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis melalui analisis data berbentuk angka menggunakan metode statistik, sedangkan penelitian asosiatif kausal bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) berbantuan perangkat lunak SmartPLS untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel penelitian.

2.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang terdaftar di Desa Krasak, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes. Menurut Sugiyono (2022), populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan. Berdasarkan data Surat Pemberitahuan Pajak

Terutang (SPPT) PBB-P2 Tahun 2025, jumlah populasi penelitian sebanyak 2.715 wajib pajak. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 10%, sehingga diperoleh sebanyak 96 responden. Untuk mengantisipasi adanya data yang tidak lengkap atau kuesioner yang tidak kembali, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 98 responden.

2.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan konsep yang ditetapkan peneliti untuk dianalisis melalui proses operasionalisasi, sehingga setiap konstruk yang bersifat abstrak dapat diukur menggunakan indikator yang jelas dan terukur. Penelitian ini melibatkan empat variabel, yaitu kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen (Y), tingkat pendapatan (X1) dan pengetahuan pajak (X2) sebagai variabel independen, serta kualitas pelayanan pajak (Z) sebagai variabel intervening.

Tabel 1. Data Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber	Skala
Tingkat Pendapatan (X1)	Kemampuan ekonomi wajib pajak dalam memperoleh penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kewajiban perpajakan	• Besar pendapatan • Stabilitas pendapatan • Sumber pendapatan • Kemampuan memenuhi kebutuhan hidup • Kemampuan membayar pajak	Nisak (2023); Donofan (2024); Lestari & Putri (2023)	Likert 1-5
Pengetahuan Pajak (X2)	Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan, prosedur, serta kewajiban perpajakan	• Pengetahuan aturan pajak • Fungsi pajak • Sanksi pajak • Prosedur pajak • Hak dan kewajiban pajak	Pratiwi & Sinaga (2023)	Likert 1-5
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	• Tangibles • Reliability • Responsiveness • Assurance • Empathy	Parasuraman et al. (1988); Hidayat (2022)	Likert 1-5
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	• Tepat waktu membayar pajak • Melaporkan pajak • Tidak menunggak pajak • Patuh terhadap aturan pajak • Kebenaran pembayaran pajak	Ristanti et al. (2022)	Likert 1-5

Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai variabel dependen, yang diartikan sebagai tingkat ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku (Mardiasmo, 2022). Variabel ini diukur melalui indikator ketepatan waktu pembayaran, kepatuhan pelaporan, tidak memiliki tunggakan, kepatuhan terhadap peraturan, serta ketepatan dalam menghitung dan membayar pajak (Ristanti et al., 2022). Variabel independen terdiri atas tingkat pendapatan (X1) dan pengetahuan pajak (X2). Tingkat pendapatan mencerminkan kemampuan ekonomi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Mankiw, 2018), sedangkan pengetahuan pajak meliputi pemahaman mengenai peraturan, fungsi, sanksi, prosedur pembayaran, serta hak dan kewajiban perpajakan (Tumanduk et al., 2021; Pratiwi & Sinaga, 2023). Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak (Z) yang berfungsi memediasi hubungan antara variabel independen dan kepatuhan wajib pajak (Putra, 2021). Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman et al., 1988).

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari wajib pajak PBB-P2 di Desa Krasak melalui penyebaran kuesioner, kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, seperti struktur pemerintahan Desa Krasak serta informasi mengenai mekanisme pemungutan dan pembayaran PBB-P2, baik melalui kantor balai desa maupun melalui RT/RW yang kemudian menyetorkan pembayaran ke pemerintah desa.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai proses pemungutan pajak, sedangkan wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi langsung dari pihak terkait. Instrumen utama penelitian berupa kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari Sangat Setuju (5) hingga Sangat Tidak Setuju (1). Menurut Sugiyono (2022), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena yang diteliti.

2.4. Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode ini dipilih karena mampu menganalisis hubungan yang kompleks antarvariabel laten, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung (mediasi), serta tidak mensyaratkan asumsi normalitas data yang ketat. Menurut Ghozali (2021), SEM-PLS digunakan untuk menguji hubungan antara indikator dengan konstruk (outer model) serta hubungan antar konstruk laten (inner model).

Tahap awal analisis dilakukan melalui statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data hasil kuesioner berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi. Analisis ini memberikan gambaran umum mengenai kondisi variabel tingkat pendapatan, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak sebelum dilakukan pengujian lebih lanjut (Ghozali, 2021). Selanjutnya dilakukan uji instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas. Validitas dinilai melalui loading factor dan Average Variance Extracted (AVE), sedangkan reliabilitas diukur menggunakan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha, dengan nilai di atas 0,70 menunjukkan instrumen layak digunakan (Ghozali, 2021).

Pengujian model struktural (inner model) dilakukan menggunakan nilai R-Square (R^2) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 , semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antarvariabel (Ghozali & Latan, 2021). Interpretasi nilai R^2 meliputi 0,75 (kuat), 0,50 (moderat), dan 0,25 (lemah).

Pengujian hipotesis dilakukan melalui teknik bootstrapping dengan melihat nilai T-statistics, P-values, dan path coefficient. Hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan apabila P-values < 0,05 dan T-statistics > 1,96 (Ghozali & Latan, 2021). Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh langsung (direct effect) tingkat pendapatan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, serta pengaruh tidak langsung (indirect effect) melalui kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening.

Tabel 2. Hipotesis Penelitian

Kode Hipotesis	Hipotesis Penelitian
H1	Tingkat Pendapatan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
H2	Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
H3	Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
H4	Kualitas Pelayanan Pajak sebagai variabel intervening mampu memediasi pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
H5	Kualitas Pelayanan Pajak sebagai variabel intervening mampu memediasi pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam metode SEM-PLS, pengaruh simultan tidak diuji menggunakan Uji F seperti pada regresi linier, melainkan dievaluasi melalui nilai R-Square dan signifikansi path coefficient hasil bootstrapping (Ghozali, 2021). Dengan demikian, analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi tingkat pendapatan, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak dalam menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak, baik secara langsung maupun melalui mekanisme mediasi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Data Karakteristik Responden

Desa Krasak merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah, dengan luas wilayah sekitar 1,73 km² dan jumlah penduduk sebanyak 7.001 jiwa pada tahun 2025. Letaknya yang strategis serta didukung akses transportasi yang memadai memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik dan menjalankan aktivitas ekonomi. Penduduk Desa Krasak didominasi oleh masyarakat yang bekerja di sektor pertanian, perdagangan, buruh, dan jasa dengan tingkat pendapatan yang beragam. Pemerintah desa memberikan pelayanan PBB-P2 melalui distribusi SPPT, pelayanan administrasi, penyediaan informasi perpajakan, serta pendampingan pembayaran yang dapat dilakukan secara mandiri maupun kolektif melalui RT/RW. Berdasarkan data penerimaan PBB-P2, realisasi pembayaran pajak desa masih mencapai sekitar 70,99% dari target, sehingga masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Karakteristik responden menunjukkan bahwa dari 96 wajib pajak yang menjadi sampel penelitian, mayoritas berjenis kelamin laki-laki (59,38%) dan berada pada rentang usia 51–70 tahun (40,62%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan kelompok usia produktif akhir yang memiliki pengalaman lebih dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang 51–70 tahun sebanyak 39 orang (40,62%), diikuti usia 41–50 tahun sebanyak 30 orang (31,25%) dan usia 30–40 tahun sebanyak 27 orang (28,13%). Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang menjadi responden berada pada kelompok usia dewasa hingga usia produktif akhir yang telah memiliki pengalaman dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak berpendidikan Sekolah Dasar (SD), yaitu sebanyak 52 responden (54,17%). Responden lainnya terdiri atas lulusan SMA sebanyak 26 orang (27,08%), D4/S1 sebanyak 14 orang (14,58%), SMP sebanyak 3 orang (3,12%), dan D3 sebanyak 1 orang (1,04%). Kondisi ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan dasar sehingga penyampaian informasi perpajakan perlu dilakukan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

Berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai petani sebanyak 53 orang (55,21%), diikuti wiraswasta sebanyak 14 orang (14,58%), guru/PNS sebanyak 12 orang (12,50%), polisi/TNI dan karyawan swasta masing-masing sebanyak 7 orang (7,29%), serta pensiunan sebanyak 3 orang (3,12%). Temuan ini menunjukkan bahwa sektor pertanian masih menjadi mata pencaharian utama masyarakat Desa Krasak sehingga kondisi ekonomi wajib pajak sangat dipengaruhi oleh hasil pertanian dan pendapatan yang bersifat musiman.

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan bulanan menunjukkan bahwa mayoritas memiliki penghasilan sebesar Rp1.000.000–Rp2.500.000, yaitu sebanyak 45 responden (46,88%). Selanjutnya, sebanyak 26 responden (27,08%) berpenghasilan Rp2.500.000–Rp4.000.000, 15 responden (15,62%) berpenghasilan kurang dari Rp1.000.000, dan 10 responden (10,42%) memiliki pendapatan di atas Rp4.000.000. Hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar wajib pajak berada pada kelompok pendapatan menengah, sehingga kemampuan memenuhi kewajiban PBB-P2 dipengaruhi oleh tingkat dan kestabilan pendapatan yang diperoleh.

3.2. Hasil Deskriptif Penelitian

Variabel yang dianalisis meliputi tingkat pendapatan (X1), pengetahuan pajak (X2), kualitas pelayanan (Z), dan kepatuhan wajib pajak (Y). Interpretasi jawaban responden didasarkan pada rentang skor skala Likert lima poin, yaitu mulai dari kategori sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel tingkat pendapatan (X1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16 dengan kategori setuju. Nilai tertinggi terdapat pada indikator yang menyatakan bahwa besarnya pendapatan memengaruhi kemampuan membayar pajak, sedangkan nilai terendah berada pada indikator stabilitas pendapatan bulanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki kondisi ekonomi yang cukup baik sehingga mampu memenuhi kebutuhan hidup sekaligus melaksanakan kewajiban perpajakan. Sementara itu, variabel pengetahuan pajak (X2) juga memperoleh rata-rata 4,14 dalam kategori setuju. Responden umumnya telah memahami kewajiban, prosedur, manfaat, sanksi, dan batas waktu pembayaran pajak, dengan indikator pengetahuan mengenai batas waktu pembayaran memperoleh nilai tertinggi.

Pada variabel kualitas pelayanan (Z) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 yang termasuk kategori setuju. Penilaian tertinggi diberikan pada keramahan petugas pajak, sedangkan kemudahan menghubungi petugas memperoleh nilai terendah meskipun masih berada pada kategori yang sama. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan dinilai telah memenuhi harapan wajib pajak, baik dari aspek keramahan, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, maupun fasilitas yang tersedia sehingga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16 dengan kategori setuju, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak, sedangkan indikator tidak pernah menunggak pembayaran memperoleh nilai terendah namun tetap berada pada kategori setuju. Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa keempat variabel penelitian berada pada kategori baik, sehingga menggambarkan tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak yang relatif tinggi pada responden penelitian.

3.3. Hasil Uji Data Penelitian

1. Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Uji validitas konvergen (convergent validity) dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur melalui nilai outer loading. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai loading factor di atas 0,70, sedangkan pada penelitian yang bersifat pengembangan skala nilai di atas 0,50 masih dapat diterima (Haryono, 2016).

Tabel 3. Loading Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

	Tingkat Pendapatan	Pengetahuan Pajak	Kualitas Pelayanan	Kepatuhan Wajib Pajak
TP1	0,892			
TP2	0,940			
TP3	0,917			
TP4	0,748			

TP5	0,890		
PP1		0,916	
PP2		0,892	
PP3		0,915	
PP4		0,915	
PP5		0,930	
KP1			0,933
KP2			0,925
KP3			0,918
KP4			0,936
KP5			0,928
KW1			0,920
KW2			0,889
KW3			0,891
KW4			0,915
KW5			0,934

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 3, seluruh indikator pada variabel Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, seluruh indikator memenuhi kriteria validitas konvergen sehingga dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

2. Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Uji validitas diskriminan (discriminant validity) dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk yang dibentuknya dan memiliki korelasi yang lebih tinggi terhadap konstruk tersebut dibandingkan dengan konstruk lainnya. Pengujian ini dilakukan melalui nilai cross loading, di mana suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila memiliki nilai cross loading tertinggi pada variabelnya sendiri. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh indikator memiliki nilai cross loading terbesar pada konstruk masing-masing dan tidak terdapat nilai di bawah 0,50, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya

Tabel 4. Cross Loadings Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

	Tingkat Pendapatan	Pengetahuan Pajak	Kualitas Pelayanan	Kepatuhan Wajib Pajak
TP1	0,892	0,857	0,853	0,870
TP2	0,940	0,915	0,898	0,911
TP3	0,917	0,834	0,871	0,868
TP4	0,748	0,559	0,602	0,661
TP5	0,890	0,843	0,841	0,826
PP1	0,798	0,916	0,798	0,772
PP2	0,860	0,892	0,869	0,826
PP3	0,843	0,915	0,812	0,829
PP4	0,825	0,915	0,829	0,825
PP5	0,879	0,930	0,897	0,873
KP1	0,863	0,871	0,933	0,845
KP2	0,878	0,866	0,925	0,862
KP3	0,875	0,881	0,918	0,865
KP4	0,852	0,835	0,936	0,803
KP5	0,859	0,825	0,928	0,827
KW1	0,857	0,855	0,839	
KW2	0,882	0,861	0,852	0,889
KW3	0,822	0,739	0,769	0,891
KW4	0,846	0,819	0,825	0,915
KW5	0,893	0,835	0,833	0,934

Selain melalui cross loading, validitas diskriminan juga dievaluasi menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE). Suatu konstruk dinyatakan memenuhi kriteria validitas apabila memiliki nilai AVE lebih dari 0,50 (Ghozali & Latan, 2015). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas batas minimum, yaitu Tingkat Pendapatan (0,774), Pengetahuan Pajak (0,834), Kualitas Pelayanan (0,861), dan Kepatuhan Wajib Pajak (0,828). Nilai tersebut menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator yang diukur.

Tabel 5. Nilai Average Variant Extracted (AVE)

Variabel	Nilai AVE
Tingkat Pendapatan (X1)	0,774
Pengetahuan Pajak (X2)	0,834
Kualitas Pelayanan (Z)	0,861
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,828

Berdasarkan hasil pengujian cross loading dan Average Variance Extracted (AVE), seluruh variabel dalam penelitian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan dirinya dari konstruk lain serta mampu merepresentasikan indikator-indikator penyusunnya secara memadai. Dengan demikian, model pengukuran dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk tahap analisis berikutnya.

3. Composite Reliability

Uji Composite Reliability dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur setiap variabel penelitian. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Composite Reliability di atas 0,70 (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 6. Composite Reliability

Variabel	Composite reliability (rho_c)
Tingkat Pendapatan (X1)	0,945
Pengetahuan Pajak (X2)	0,962
Kualitas Pelayanan (Z)	0,969
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,960

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel memenuhi kriteria tersebut, yaitu Tingkat Pendapatan (0,945), Pengetahuan Pajak (0,962), Kualitas Pelayanan (0,969), dan Kepatuhan Wajib Pajak (0,960). Dengan demikian, seluruh variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, sehingga instrumen penelitian dinilai konsisten dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

4. Uji Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas juga dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk menilai tingkat konsistensi internal setiap konstruk. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70.

Tabel 7. Nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's alpha
Tingkat Pendapatan (X1)	0,926
Pengetahuan Pajak (X2)	0,950
Kualitas Pelayanan (Z)	0,960
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,948

Berdasarkan Tabel 7, seluruh variabel memenuhi kriteria tersebut, yaitu Tingkat Pendapatan (0,926), Pengetahuan Pajak (0,950), Kualitas Pelayanan (0,960), dan Kepatuhan Wajib Pajak (0,948). Dengan demikian, seluruh variabel penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi sehingga instrumen dinilai konsisten dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

5. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Evaluasi model struktural dilakukan menggunakan nilai R-Square (R²) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Ghozali dan Latan (2021), nilai R² sebesar 0,75 atau lebih menunjukkan model yang kuat.

Tabel 8. Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
Kualitas Pelayanan (Z)	0,896	0,894
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,903	0,900

Berdasarkan hasil analisis, variabel Kualitas Pelayanan (Z) memiliki nilai R^2 sebesar 0,896, yang berarti Tingkat Pendapatan (X1) dan Pengetahuan Pajak (X2) mampu menjelaskan 89,6% variasi Kualitas Pelayanan, sedangkan 10,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Sementara itu, variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memperoleh nilai R^2 sebesar 0,903, yang menunjukkan bahwa Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama menjelaskan 90,3% variasi Kepatuhan Wajib Pajak, dengan 9,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil R-Square Adjusted juga menunjukkan nilai yang tinggi, yaitu 0,894 untuk Kualitas Pelayanan dan 0,900 untuk Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik serta mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara kuat. Dengan demikian, model struktural yang digunakan dinilai layak dan memenuhi kriteria untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

6. Uji Predictive Relevance (Q^2)

Uji Predictive Relevance (Q^2) digunakan untuk mengevaluasi kemampuan model dalam memprediksi data observasi. Model dinyatakan memiliki kemampuan prediksi yang baik apabila nilai Q^2 lebih besar dari 0.

Tabel 9. Nilai Predictive Relevance

	Nilai Q^2
Kualitas Pelayanan (Z)	0,742
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,781

Berdasarkan Tabel 9, variabel Kualitas Pelayanan (Z) memperoleh nilai Q^2 sebesar 0,742, sedangkan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,781. Karena kedua nilai tersebut berada di atas 0, model penelitian memiliki predictive relevance yang baik, sehingga mampu memprediksi variabel endogen secara akurat dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

3.4. Pengujian Hipotesis

1. Uji Koefisien Jalur (Path Coefficient Test) / Uji Pengaruh Langsung

Uji koefisien jalur (path coefficient) dilakukan menggunakan teknik bootstrapping pada SmartPLS untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung antarvariabel laten dalam model penelitian. Hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan apabila memiliki nilai T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05 pada tingkat signifikansi 5% (Ghozali & Latan, 2021).

Tabel 10. T-Statistics dan P-Values, Pengaruh Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Tingkat Pendapatan (X1) → Kualitas Pelayanan (Z)	0.547	0.540	0.153	3.582	0.000
Tingkat Pendapatan (X1) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.691	0.646	0.147	4.714	0.000
Pengetahuan Pajak (X2) → Kualitas Pelayanan (Z)	0.418	0.425	0.161	2.592	0.010
Pengetahuan Pajak (X2) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.176	0.183	0.171	1.024	0.306
Kualitas Pelayanan (Z) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.100	0.135	0.196	0.510	0.610

Berdasarkan hasil pengujian, Tingkat Pendapatan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Z) ($T = 3,582$; $P = 0,000$) serta terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ($T = 5,800$; $P = 0,000$). Selain itu, Pengetahuan Pajak (X2) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Z) ($T = 2,592$; $P = 0,010$), yang menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan diikuti oleh persepsi yang lebih baik terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, Pengetahuan Pajak (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ($T = 1,659$; $P = 0,097$), begitu pula Kualitas Pelayanan (Z) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ($T = 0,510$; $P = 0,610$). Temuan ini mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan maupun kualitas pelayanan belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara langsung. Secara keseluruhan, dari lima hubungan langsung yang diuji terdapat tiga hubungan yang signifikan, yaitu pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan demikian, Tingkat Pendapatan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini.

2. Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan menggunakan teknik bootstrapping pada SmartPLS untuk mengetahui kemampuan Kualitas Pelayanan (Z) dalam memediasi hubungan Tingkat Pendapatan (X1) dan Pengetahuan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Pengaruh mediasi dinyatakan signifikan apabila memenuhi kriteria T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05 (Hair et al., 2021; Ghozali & Latan, 2021). Hasil

pengujian menunjukkan bahwa jalur Tingkat Pendapatan → Kualitas Pelayanan → Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai T-Statistics sebesar 0,502 dan P-Values sebesar 0,616, sehingga pengaruh tidak langsung tersebut dinyatakan tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak lebih dominan terjadi secara langsung dibandingkan melalui kualitas pelayanan.

Tabel 11. T-Statistics dan P-Values, Pengaruh Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Tingkat Pendapatan (X1) → Kualitas Pelayanan (Z) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.055	0.070	0.109	0.502	0.616
Pengetahuan Pajak (X2) → Kualitas Pelayanan (Z) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.042	0.062	0.097	0.430	0.667

Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa jalur Pengetahuan Pajak → Kualitas Pelayanan → Kepatuhan Wajib Pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan, dengan T-Statistics sebesar 0,430 dan P-Values sebesar 0,667. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum mampu memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, hasil analisis membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara tingkat pendapatan maupun pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga Hipotesis H4 dan H5 ditolak.

3.5. Pembahasan Penelitian

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan oleh nilai T-Statistics sebesar 5,800 dan P-Values 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pendapatan yang dimiliki wajib pajak, semakin besar pula kemampuannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kondisi tersebut menegaskan bahwa faktor ekonomi masih menjadi penentu utama tingkat kepatuhan wajib pajak, sejalan dengan temuan Nisak (2023) dan Donofan (2024) yang menyatakan bahwa peningkatan pendapatan mendorong meningkatnya kepatuhan perpajakan.

Sebaliknya, pengetahuan pajak tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai T-Statistics sebesar 1,659 dan P-Values 0,097. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman mengenai kewajiban, prosedur, maupun manfaat perpajakan belum tentu diikuti dengan perilaku patuh dalam membayar pajak. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak lebih banyak dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kondisi ekonomi, kesadaran individu, dan lingkungan sosial, sehingga mendukung hasil penelitian Savitri et al. (2021), meskipun berbeda dengan temuan Barlan et al. (2021).

Pengujian terhadap kualitas pelayanan juga menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai T-Statistics sebesar 0,510 dan P-Values 0,610. Meskipun pelayanan perpajakan dinilai baik oleh responden, kualitas pelayanan belum menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan kepatuhan. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan ekonomi wajib pajak masih lebih dominan dalam memengaruhi keputusan untuk memenuhi kewajiban perpajakan dibandingkan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga sejalan dengan penelitian Setiawan (2023).

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mampu memediasi hubungan antara tingkat pendapatan maupun pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai P-Values sebesar 0,616 pada hubungan tingkat pendapatan dan 0,667 pada hubungan pengetahuan pajak, yang keduanya melebihi batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan terjadi secara langsung, sedangkan pengetahuan perpajakan belum mampu meningkatkan kepatuhan melalui kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendapatan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Desa Krasak, sedangkan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan belum memberikan pengaruh yang signifikan. Selain itu, kualitas pelayanan tidak berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara variabel independen dan kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa aspek ekonomi masih menjadi faktor dominan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak dibandingkan faktor pengetahuan maupun kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendapatan merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Desa Krasak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pendapatan yang dimiliki wajib pajak, semakin besar pula kemampuannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Sebaliknya, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga peningkatan pemahaman perpajakan maupun kualitas pelayanan belum mampu secara langsung mendorong kepatuhan dalam pembayaran PBB-P2. Selain itu, kualitas

elayanan pajak juga tidak terbukti berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara tingkat pendapatan maupun pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan lebih dominan terjadi secara langsung, sedangkan pengetahuan pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan baik secara langsung maupun melalui kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa tingkat pendapatan merupakan faktor yang paling menentukan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Desa Krasak.

Reference

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, personality and behavior* (2nd ed.). Berkshire: Open University Press.
- Any, A., & Fuadah, L. L. (2024). Pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 12(1), 45–58.
- Ardiasa, I. K., Putra, I. M., & Dewi, N. P. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 18(2), 120–132.
- Astriyani, M., Wulandari, H. K., & Rahmawati, T. (2023). Pengaruh sosialisasi pajak, tarif pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 475–485.
- Dewi, N. K., & Sumantri, A. (2024). Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(1), 34–46.
- Donofan, M. (2024). Pengaruh tingkat penghasilan terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 6(2), 78–89.
- Dumadi, D., Qur'an, N. I., & Mulyani, I. D. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha. *Journal of Accounting and Finance (JACFIN)*, 2(2). Universitas Muhadi Setiabudi.
- Ermitawati, E., & Zaman, B. (2024). Kepatuhan wajib pajak dalam perspektif perpajakan modern. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 25(1), 101–112.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fitriyani, N., Roni, R., & Rahmawati, T. (2023). Pengaruh tarif pajak, kualitas pelayanan pajak dan inovasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 486–494.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2021). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Helen, S., Prabowo, A., & Wibowo, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan dan Keuangan Negara*, 5(2), 88–99.
- Hidayat, R., & Gunawan, D. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 13(2), 210–221.
- Impiyati, N., Rahmawati, D., & Nugroho, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 17(1), 55–67.
- Indriyanti, A., Ermitawati, Y., & Wulandari, H. K. (2023). Pengaruh pendapatan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 Kecamatan Brebes. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 17414–17431.
- Laela, S., & Kharisma, A. (2023). Kesadaran wajib pajak dan kepatuhan membayar pajak. *Jurnal Pajak Daerah*, 4(2), 41–52.
- Lestari, D., & Putri, A. (2023). Pengaruh pendapatan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 15(1), 77–89.
- Mankiw, N. G. (2018). *Principles of economics* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Mardiasmo. (2022). *Perpajakan* (Edisi terbaru). Yogyakarta: Andi.
- Mazidah, D. A., Markhanah, D., Dumadi, D., Harini, D., & Riono, S. B. (2024). Analisis pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Era Akademia*, 1(1), 1–11. Universitas Muhadi Setiabudi.
- Muhniah, N., Hidayah, S., & Kurniawan, D. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 27(1), 50–61.
- Nisak, K. (2023). Pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Riset Perpajakan Indonesia*, 5(1), 22–35.
- Pangestu, D., Wulandari, H. K., & Dumadi, D. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Public Knowledge Project*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 8(1), 934–943.
- Rahmat, M., Santoso, A., & Wijaya, D. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak: Studi literatur. *Jurnal Akuntansi dan Pajak Indonesia*, 11(1), 66–80.
- Resmi, S. (2021). *Perpajakan: Teori dan kasus* (Edisi 11). Jakarta: Salemba Empat.
- Rizal, M., & Pratama, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Administrasi Perpajakan*, 8(2), 90–103.
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2009). *Economics* (19th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Sofiyati, S. A., Dumadi, D., & Wauandari, H. K. (2024). Pengaruh pendapatan wajib pajak, kualitas pelayanan, dan pemahaman literasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Keboledan Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes periode tahun 2021–2023. *Jurnal Visi Manajemen*, 10(3), 102–119.
- Yuniar, R., & Saputra, H. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 9(2), 102–115.